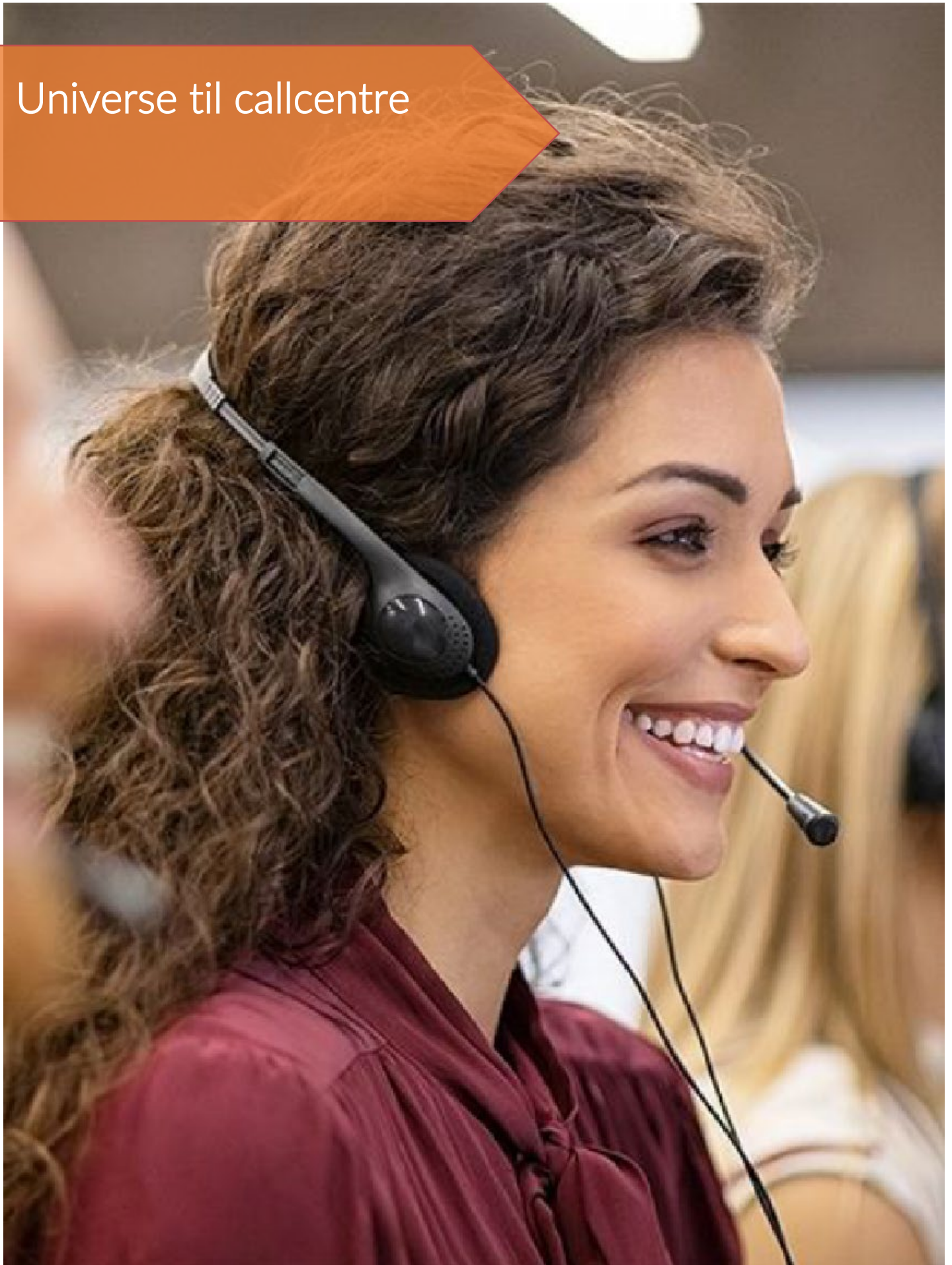


Universe til callcentre



Universe til callcentre

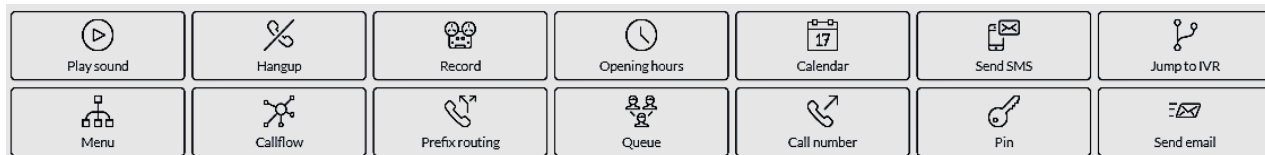
Det er nemt at skabe en callcenter løsning med Firstcom Europe og vores Unified Communications produkt som hedder Universe. Universe giver dig mulighed for effektivt at administrere indgående og udgående opkald, uanset om dine medarbejdere er på kontoret, derhjemme eller en kombination af de to muligheder.

Universe til callcentre tilbyder mange muligheder for tilslutning af telefoner. Eksempelvis bordtelefon, mobiltelefon, mobil softphone og computer softphone. Call Center brugerne kan benytte alle mulighederne på kontoret eller på fjern arbejdsplads uanset hvilken telefon man benytter.

Tilknyt og fjern dine Universe brugere til en kø med den indbyggede træk og slip-funktion i Universe Selfcare. Konfigurer Intelligent Voice Routing (IVR) og oplev hvor effektivt dine kunders opkald kan håndteres. Universe til callcentre gør Universe til et attraktivt produkt, der vil forbedre produktiviteten og øge kundetilfredsheden. Opkaldshistorik og statistik er standard med Universe for Call Centre. Der findes flere muligheder for ekstra services. Blandt andet også mulighed for at optage samtaler, samt at vise live information om kald i kø via Universe Walldisplay.

1. Nem at sætte op og fleksibel at bruge

Med træk og slip funktionen i IVR konfigurationen, kan opsætning af et logisk flow for indgående opkald gøres på få minutter. Ingen grund til at ringe til en tekniker, bare træk de forskellige funktioner på plads for at forbinde de funktioner du vælger i dit IVR design. Kunderne modtager hurtigt de svar de har brug for, hvad enten det er fra salg, kundeservice, support eller administrationen. For at gøre konfigurationen nem, tilbyder Universe "Tekst til Tale" i IVR konfigurationen, sammen med et valg af flere digitale stemmer. Du har meget hurtigt de rigtige velkomstmeldelser på plads, som du også hurtigt selv kan ændre uden tekniker hjælp.



2. Direkte opkald efter tidspunkt på dagen, ugedag eller år og endda efter hvor det indgående opkald kommer fra

Der bliver ringet til din virksomhed i weekenden, efter arbejdstid, på en helligdag eller fra udlandet. Med Universe callcenterløsning kan opkaldet i hvert af disse tilfælde dirigeres til forskellige telefonnumre alt efter hvor du ønsker det besvaret. Send det til en mobiltelefon, et supportcenter eller få det besvaret på voicemail, valget er dit. Du kan eksempelvis tilbyde premium supportservice til udvalgte eller betalende kunder. Alt, du skal gøre, er at indtaste adgangskoden, og deres opkald prioriteres og sendes til det rigtige sted for passende handling.

3. Optag alle opkald fra de valgte medarbejdere

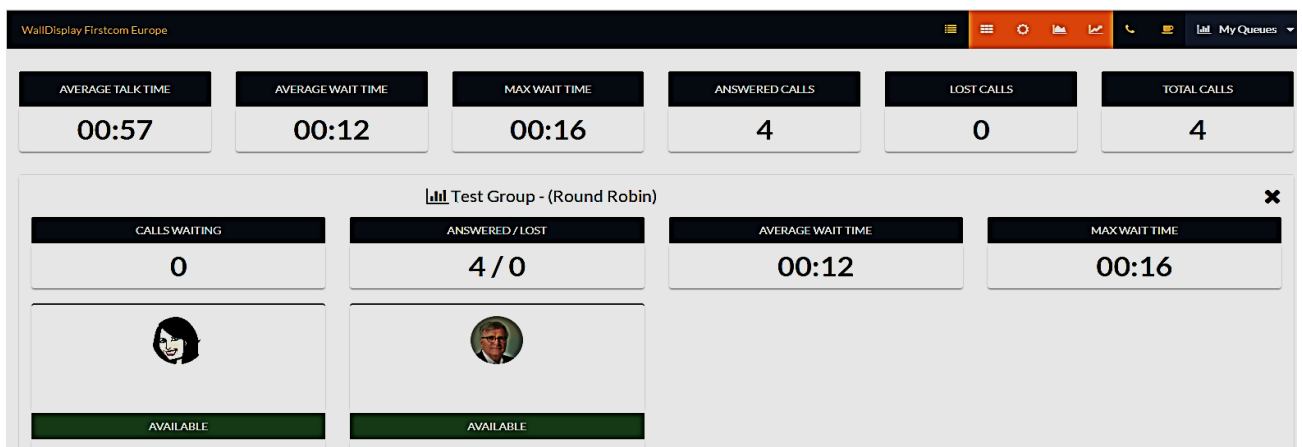
Universe tilbyder som standard optagelse af opkald fra faste telefoner på opkald-for-opkald-basis. Universe tilbyder også gruppe voicemails for forskellige arbejdsgrupper. Gruppe voicemails gemmes på ét sted, som kun en administrator kan få adgang til. Gruppe voicemails kan også sendes til en eller flere individuelle e-mails eller gruppe e-mail. Hvis din virksomhed har brug for, at alle opkald skal optages (såvel som voicemails), tilbyder vi en ekstra service kaldet Call Recording Pro. Dette gør det muligt at overvåge opkald fra udvalgte agenter eller alle af hensyn til træning, kvalitet eller nøjagtighed. Optagelserne opbevares på et centralt sted, og relevant information på opkald gemmes. Herunder; oprindelsesnummer, destinationsnummer, klokkeslæt og dato og opkaldets varighed. Afspilning sker ved at vælge én knap. Optagelser kan vælges i henhold til navn på den, der

ringer op eller telefonnummer. Det er også muligt at vælge forskellige tidsperioder eller sortere fra ældste til nyeste eller omvendt. Kun udvalgt personale har adgang til disse data, der er adgangskodebeskyttet, krypteret, og gemt i skyen.

4. Se i realtid hvor lang ventetiden er, hvilke agenter der er ledige, gennemsnitlig ventetid med mere

Ved at vælge Wall Display for Universe, er et øjebliksbillede af kontaktcenterets ydeevne tilgængeligt i realtid. Enhver udvalgt medarbejder kan se gennemsnitlig taletid, gennemsnitlig ventetid, antal besvarede opkald, mistede opkald, samlede opkald og maksimal ventetid præsenteret på en ekstern skærm. Hver agents opkaldsoplysninger omfatter; ventende opkald, antallet af besvarede opkald og om en agent er tilgængelig til at besvare opkald. Wall Display fortæller også om type af opkaldsgruppe. Eksempelvis "Alle ring", hvor opkald dirigeres til alle agenter på samme tid. "Round Robin", hvor opkaldsfordelingen er forudbestemt, eller "tilfældig", hvor opkald sendes i tilfældig rækkefølge til ledige agenter.

Ved at scrolle ned kan alle opkaldsgrupperne i virksomheden ses ét sted.



5. Statistik

Opkaldsstatistik kan vises grafisk på administratorens skærm eller downloades for forskellige perioder. De registrerede oplysninger er efter agentgruppe, agent, tidspunkt for indtræden i køen, tid i køen, taletid, besvaret eller mistet opkald, antal opkald i køen på det tidspunkt, opkaldet blev foretaget,

6. Flere smarte funktioner

Med Universe for Call Centre kan du se, hvem der i øjeblikket er online og tilgængelig til at modtage et opkald. Universe systemet giver hver operatør mulighed for at have ét nummer (One Number) på tværs af alle enheder (bordtelefon, computer, mobiltelefon eller tablet). Alle telefontyper kan benyttes i callcentret. Faktisk behøver du ikke engang at have en Universe licens for at være en del af callcentret, andre numre kan tilføjes. Opgraderinger af Universe platformen er gratis, så du har altid adgang til den nyeste version, uden ekstra omkostninger

7. Egenskaber og fordele ved Universe til callcentre

FUNKTION	FORDEL
Cloud baseret	Nemt at tilføje ekstra agenter, som kan være placeret derhjemme, på kontoret eller andre steder
Træk og slip IVR	Design dine egne opkaldsflows, for at nå de agenter der kan yde mest hjælp. Nemt at bruge og hurtigt at ændre indgående opkald
Tekst til tale	Vælg mellem en række tekst-til-tale- stemmer for at nemt og hurtigt at ændre dine velkomstbeskeder
Kalenderstyring og præfix styring	Vælg, hvor opkaldet skal sendes afhængigt af, hvornår det modtages, og hvor det kom fra. Intet behov for manuel indgriben. Bare konfigurer det op én gang, og opkald vil blive besvaret af de relevante agenter for det specifikke opkald
Optag alle opkald eller for udvalgte agenter	Vælg, hvilke agenter der skal have alle opkald optaget, og hvilke der ikke skal. Alle optagelser opbevares sikkert og kun tilgængelige af udpegede administratorer.
Nemt at omstille opkald	Du skal blot klikke på ikonerne på skærmen for at omstille et opkald enten annonceret eller ved direkte omstilling til en anden agent
Voicemails og optagelser gemt centralt	Se gruppens voicemail og optagelser i en fælles liste. Alternativt kan du sende voicemails til en eller flere e-mailadresser og lytte ved at klikke på linket i e-mailen.
Tilstedeværelse af dine kollegaer	Fra din Quick Dial liste i din softphone kan du se hvilke af dine kollegaer, der allerede taler i telefon. Så ved du hvem der er fri til at tale eller acceptere et viderestillet opkald
Agent uddannelse	Universe tillader en samtale at blive sat på hold, mens agenten konfererer med deres teamleder og derefter er i stand til at give svaret ved at vende tilbage til det oprindelige opkald
FUNKTION	FORDEL
Avancerede opkaldsfunktioner	Nemt at bruge opkaldskontrol, herunder; forstyr ikke, mikrofon fra, sæt opkald på hold, adgang til din selfcare-portal, seneste opkald og mere er inkluderet som standard

Mange typer af abonnementer

Vælg frit mellem alle vores attraktive abonnementer til dine agenter.

8. Kontakt Os

Vi vil med glæde demonstrere vores Universe for dig uden beregning.

Du skal blot tage kontakt til os og bede om en demonstration. Vi sætter det hele op, og vi vil være stolte af at vise dig, hvad Universe for Call Centers kan hjælpe dig med.

Firstcom Europe

Web: www.firstcomeurope.dk

Telefon: +45 70106600

E-mail salg@firstcomeurope.dk